MANUAL DE USUARIO

MESA DE AYUDA

PORTAL DE VISUAL D

ADDON LETRAS

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN **3**

MAIL DE SOPORTE **3**

MESA DE AYUDA - PORTAL VISUALD **4**

CREACION DE PROBLEMAS **6**

- COMENTARIOS 8
- ARCHIVOS 9
- HISTORIA 10
- NOTIFICACIONES 11

QUERIES **12**

SEGUIMIENTO A LOS PROBLEMAS **16**

ESTADO DE LOS CASOS **17**

INTRODUCCIÓN

El presente documento explica como ingresar a la Mesa de Ayuda del Portal de VisualD, para poder reportar errores o realizar consultas sobre el Add-On Letras.

El portal de Visual D solo atiende casos sobre Add-On's y es el medio mas expedito, para que los clientes reporten sus problemas.

Cabe mencionar que puede realizar seguimiento a todos los problemas que se hayan reportados a través del portal.

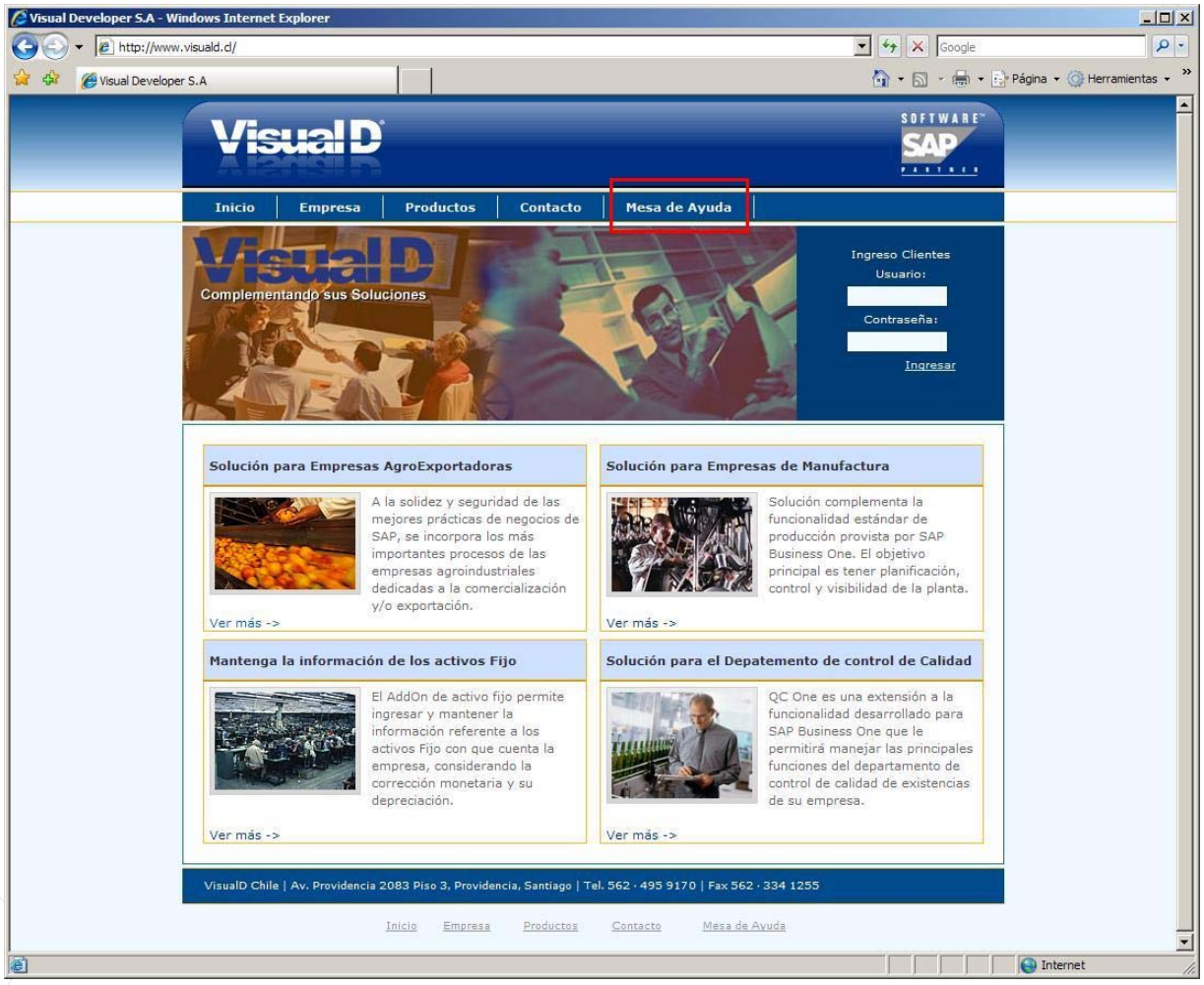
MAIL DE SOPORTE

El mail de soporte de VisualD es: **Soporte@visuald.cl**, pero se recomienda realizar todas las consultas a través del portal, para que quede registro en línea de cada una de las transacciones realizadas.

MESA DE AYUDA - PORTAL VISUALD

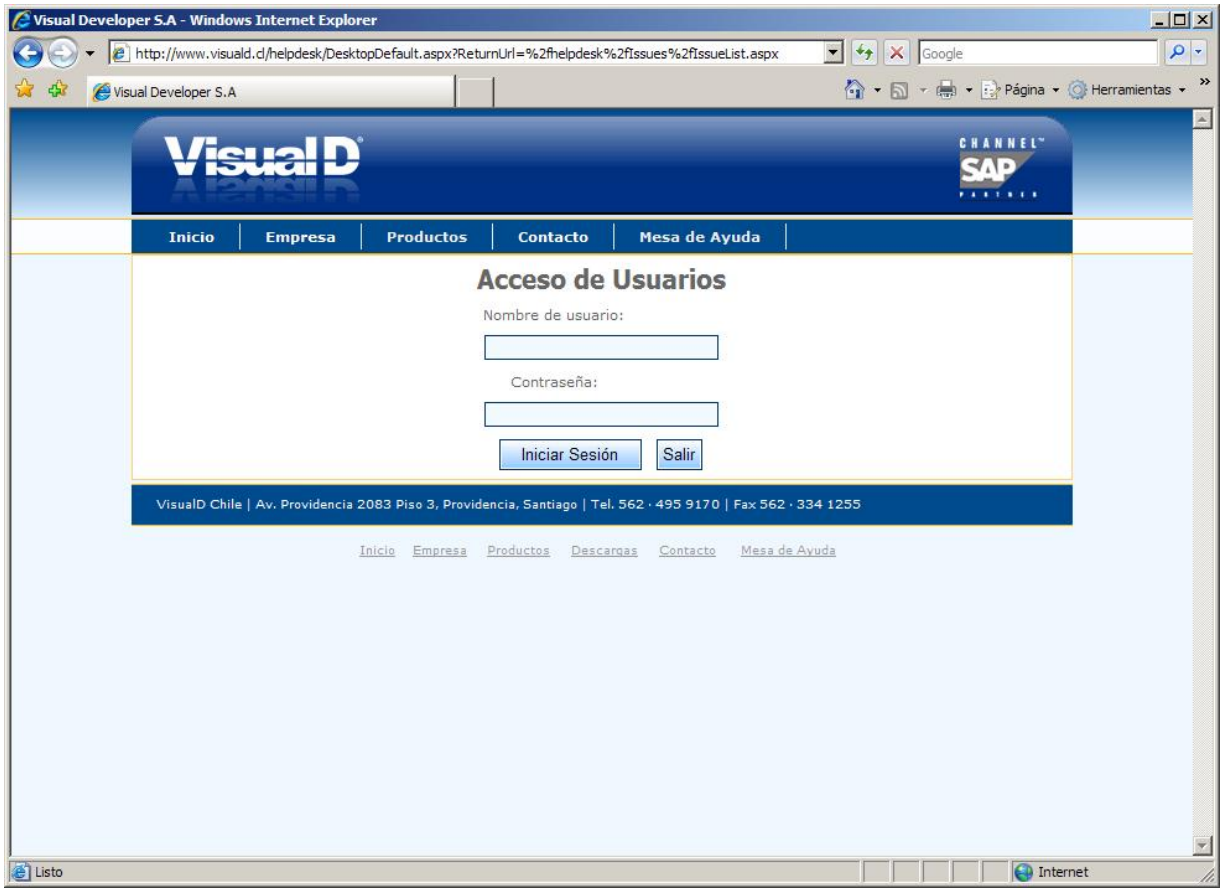
Para poder ingresar al Portal de Mesa de Ayuda, lo primero que debe hacer es lo siguiente:

1. Ingresar a la siguiente dirección: **http://www.visuald.cl**
2. Luego escoger la opción “Mesa de Ayuda” del menú.


Visual Developer S.A - Windows Internet Explorer
http://www.visuald.cl/
Visual Developer S.A
Inicio
Empresa
Productos
Contacto
Mesa de Ayuda
Complementando sus Soluciones
Ingreso Clientes
Usuario:
Contraseña:
Ingresar
Solución para Empresas AgroExportadoras
A la solidez y seguridad de las mejores prácticas de negocios de SAP, se incorpora los más importantes procesos de las empresas agroindustriales dedicadas a la comercialización y/o exportación.
Ver más ->
Solución para Empresas de Manufactura
Solución complementa la funcionalidad estándar de producción provista por SAP Business One. El objetivo principal es tener planificación, control y visibilidad de la planta.
Ver más ->
Mantenga la información de los activos Fijo
El AddOn de activo fijo permite ingresar y mantener la información referente a los activos Fijo con que cuenta la empresa, considerando la corrección monetaria y su depreciación.
Ver más ->
Solución para el Depatemento de control de Calidad
QC One es una extensión a la funcionalidad desarrollado para SAP Business One que le permitirá manejar las principales funciones del departamento de control de calidad de existencias de su empresa.
Ver más ->
VisualD Chile | Av. Providencia 2083 Piso 3, Providencia, Santiago | Tel. 562 · 495 9170 | Fax 562 · 334 1255
Inicio Empresa Productos Contacto Mesa de Ayuda
Internet

3. En esta página, debe colocar su Nombre de Usuario y su Contraseña

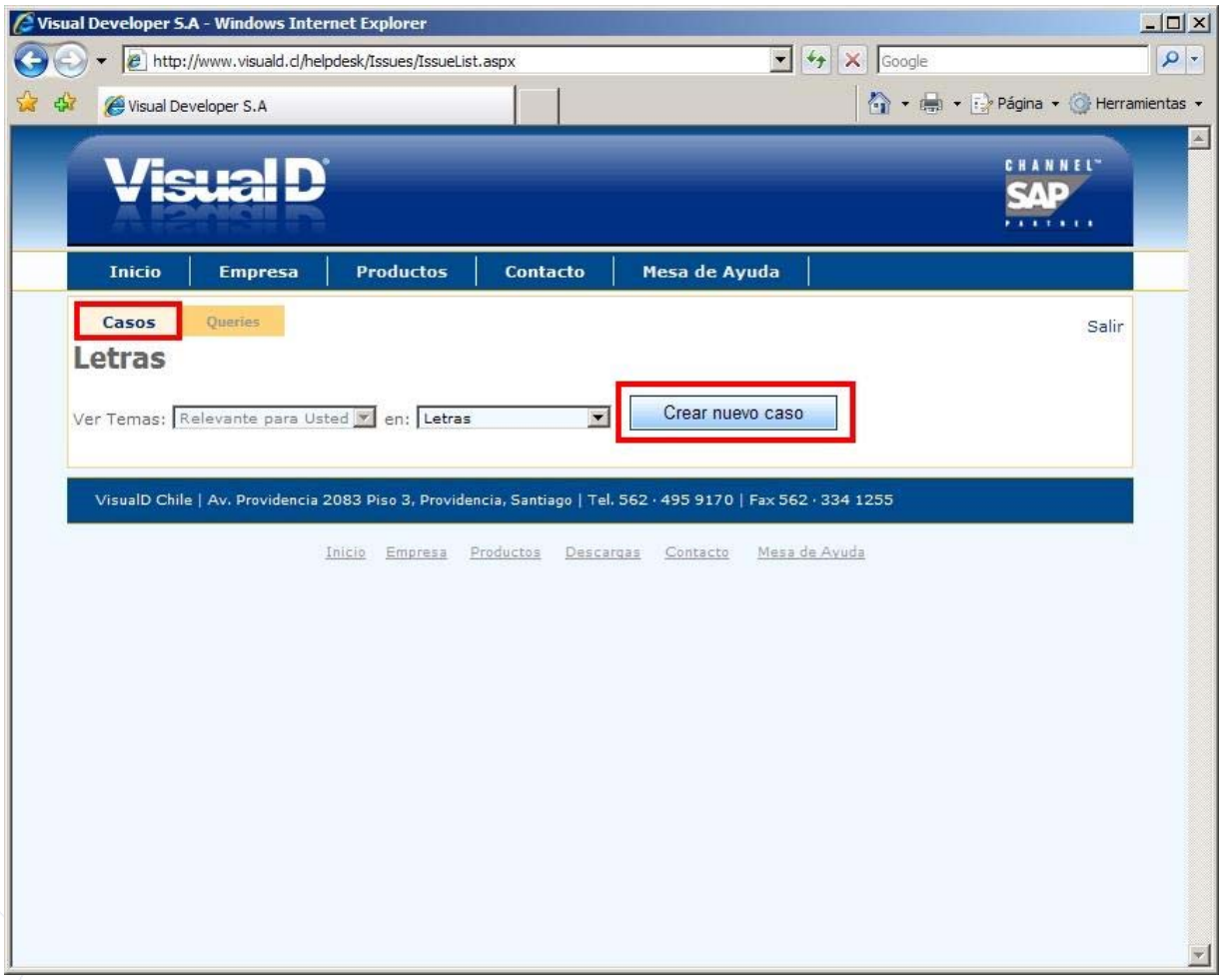
4. Luego, hacer clic en el botón “Iniciar Sesión”



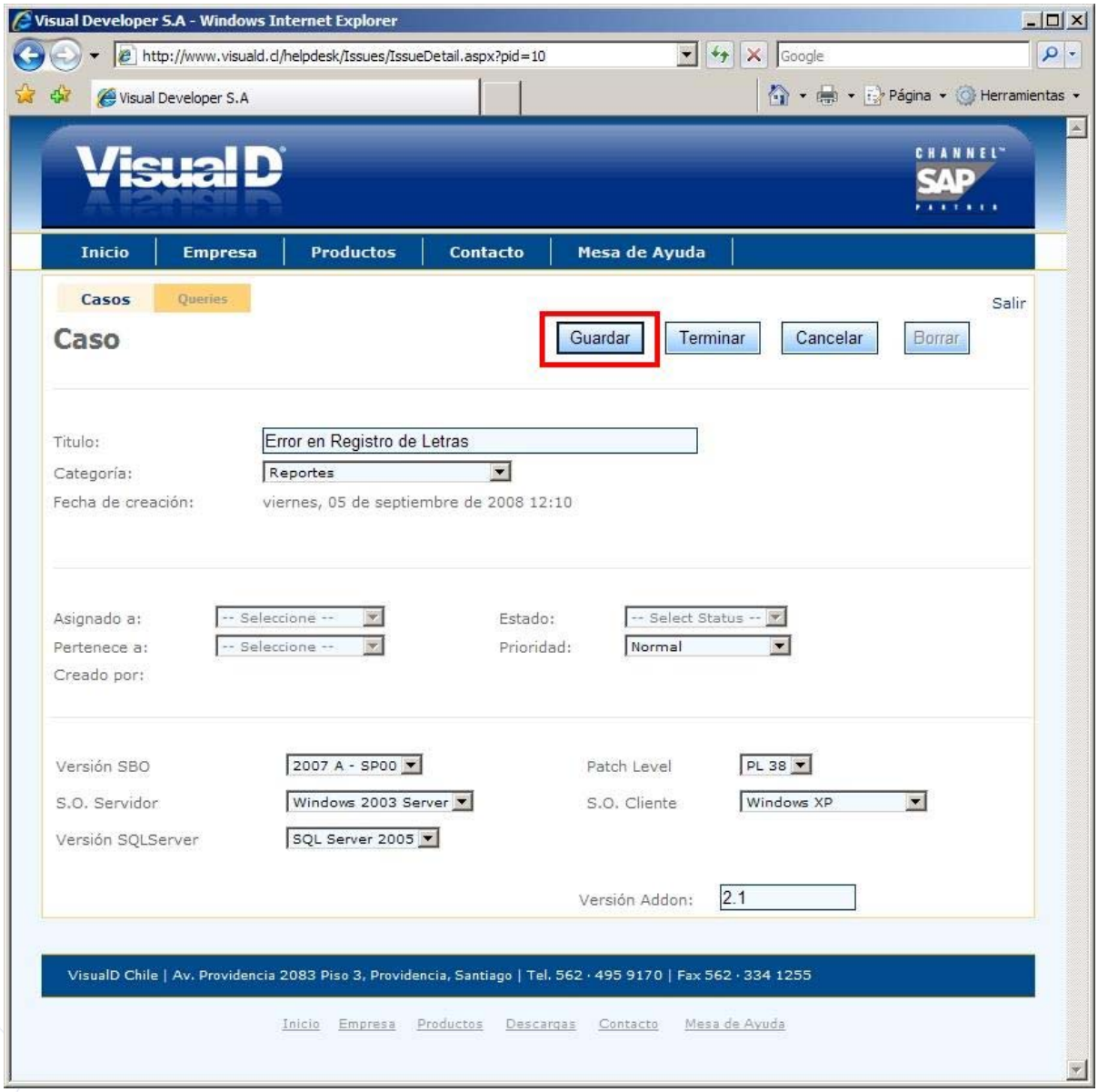
CREACION DE PROBLEMAS

Una vez dentro de la Mesa de Ayuda, deberá crear un nuevo caso, para esto debe seguir las siguientes instrucciones:

1. Asegurarse de que se encuentra en el tab. “Casos”.
2. Hacer clic en el botón “Crear nuevo caso”



3. En la siguiente pantalla, se deben ingresar todos los datos solicitados, y luego hacer clic en el Botón “Guardar”.

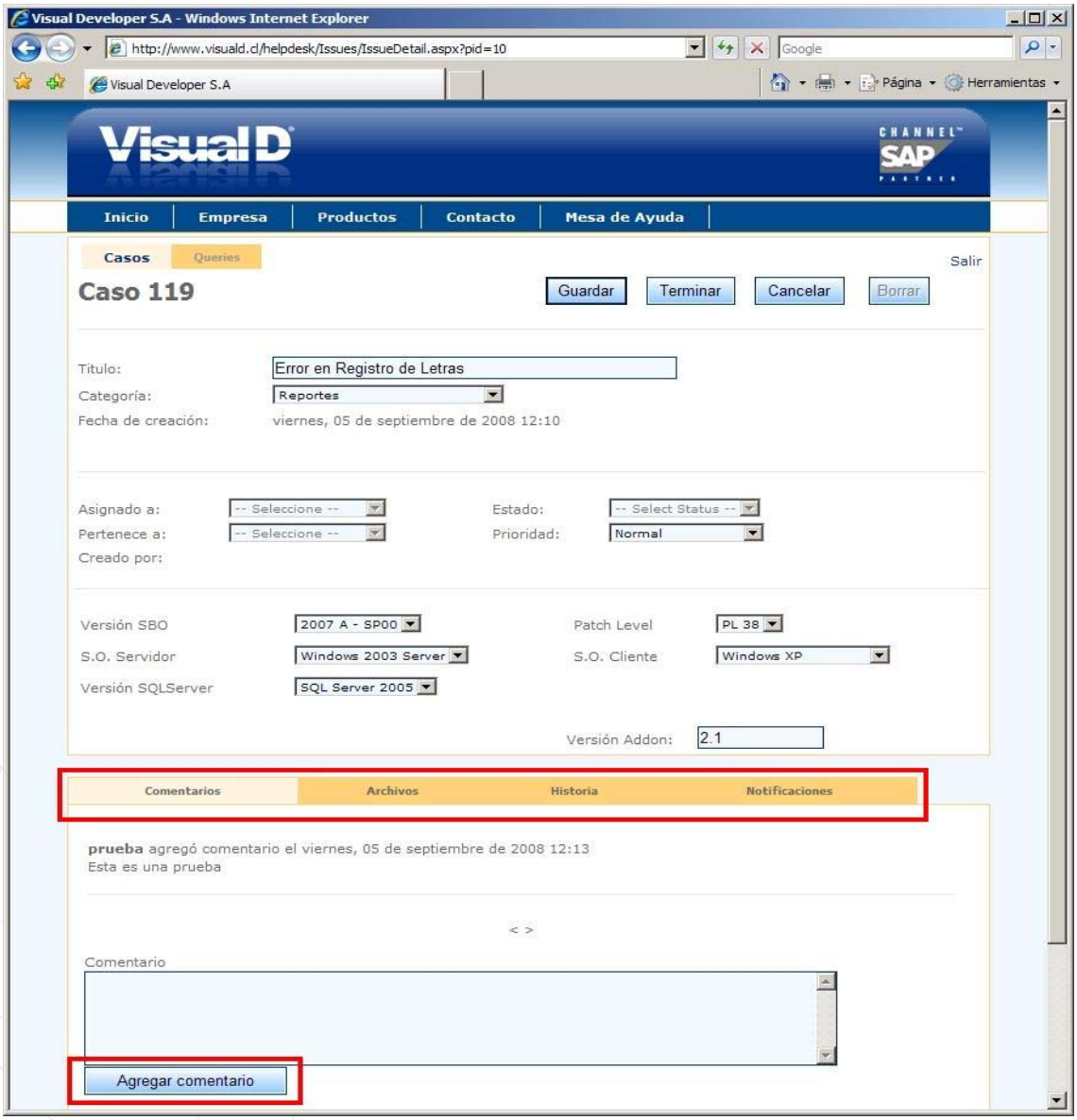


4. Luego de grabar, aparecerá una barra de menú en la parte inferior con las siguientes opciones:

- **COMENTARIOS**

  En este tab. se pueden ingresar comentarios al mensaje en el recuadro de la parte inferior de “Comentario”, luego hacer clic en el botón “Agregar Comentario” y el mensaje será agregado.

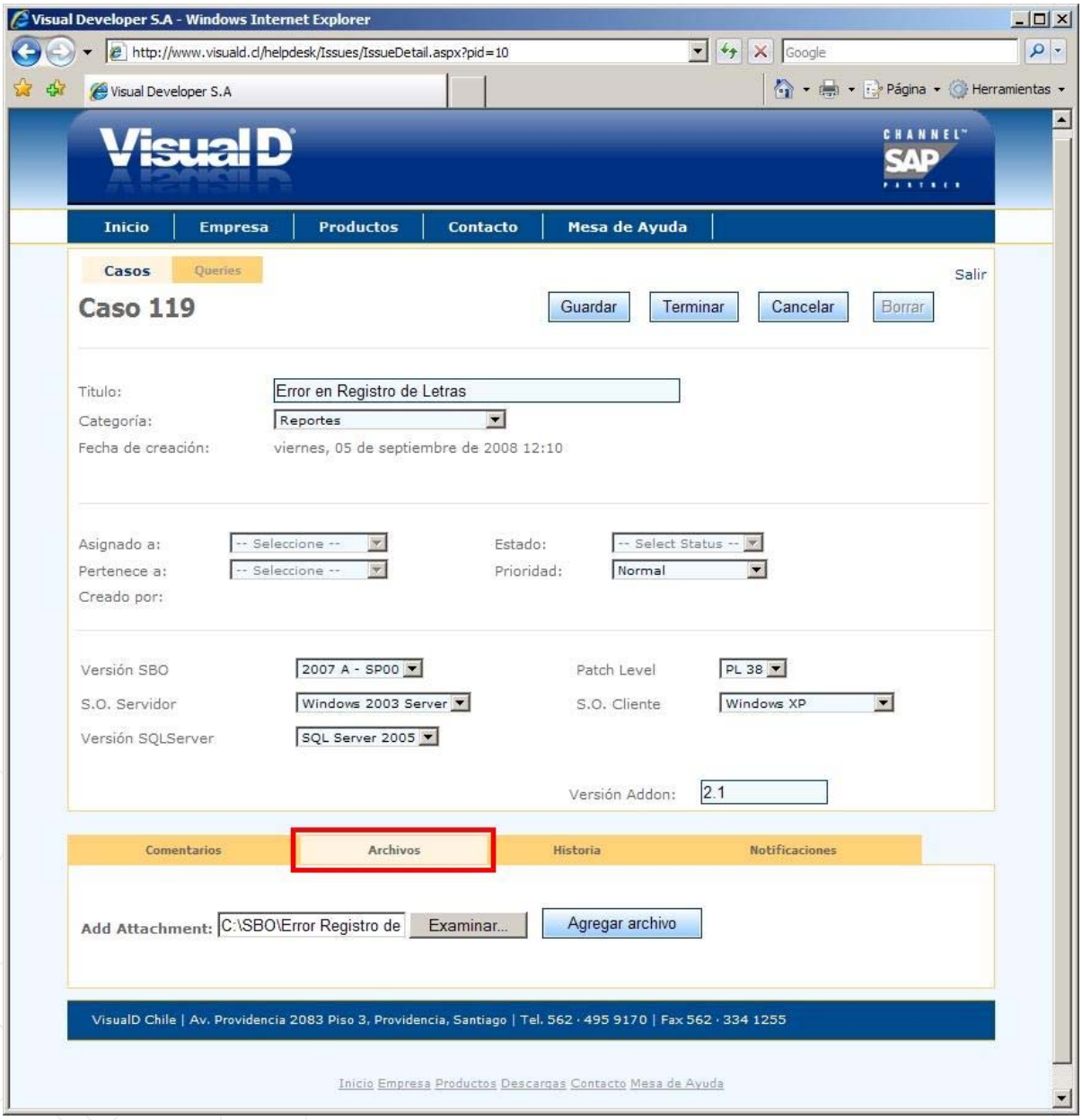
  El comentario quedará registrado en el mensaje, así como la fecha y hora en que fue ingresado.



- **ARCHIVOS**

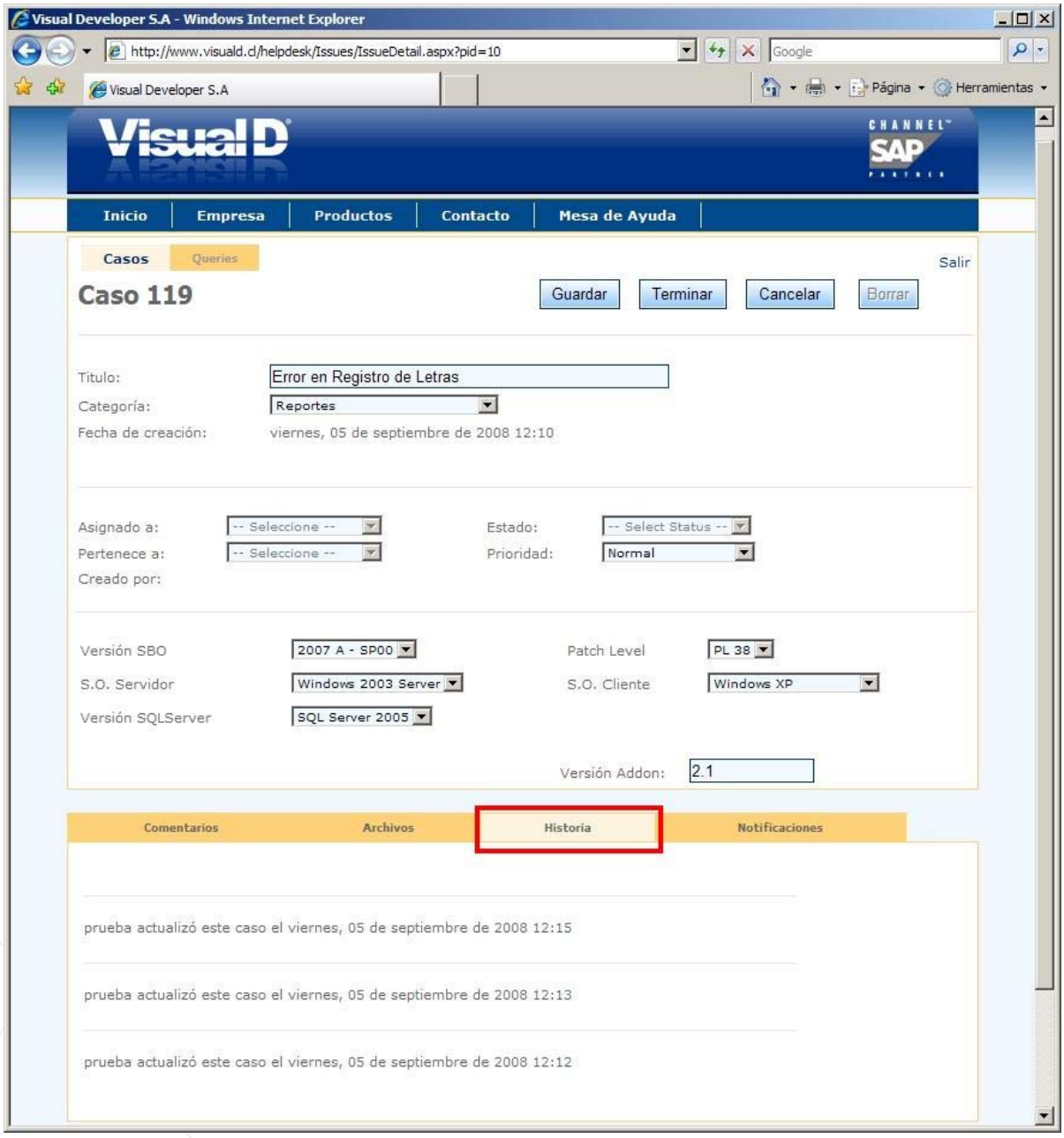
  Seleccionar el tab. “Archivos”; en esta opción se pueden adjuntar documentos. Para esto, hay que hacer clic en el botón “Examinar” para seleccionar el archivo, luego hacer clic en el botón “Agregar Archivo” para subir el archivo.

  El archivo quedará registrado en el mensaje, así como la fecha y hora en que fue ingresado.



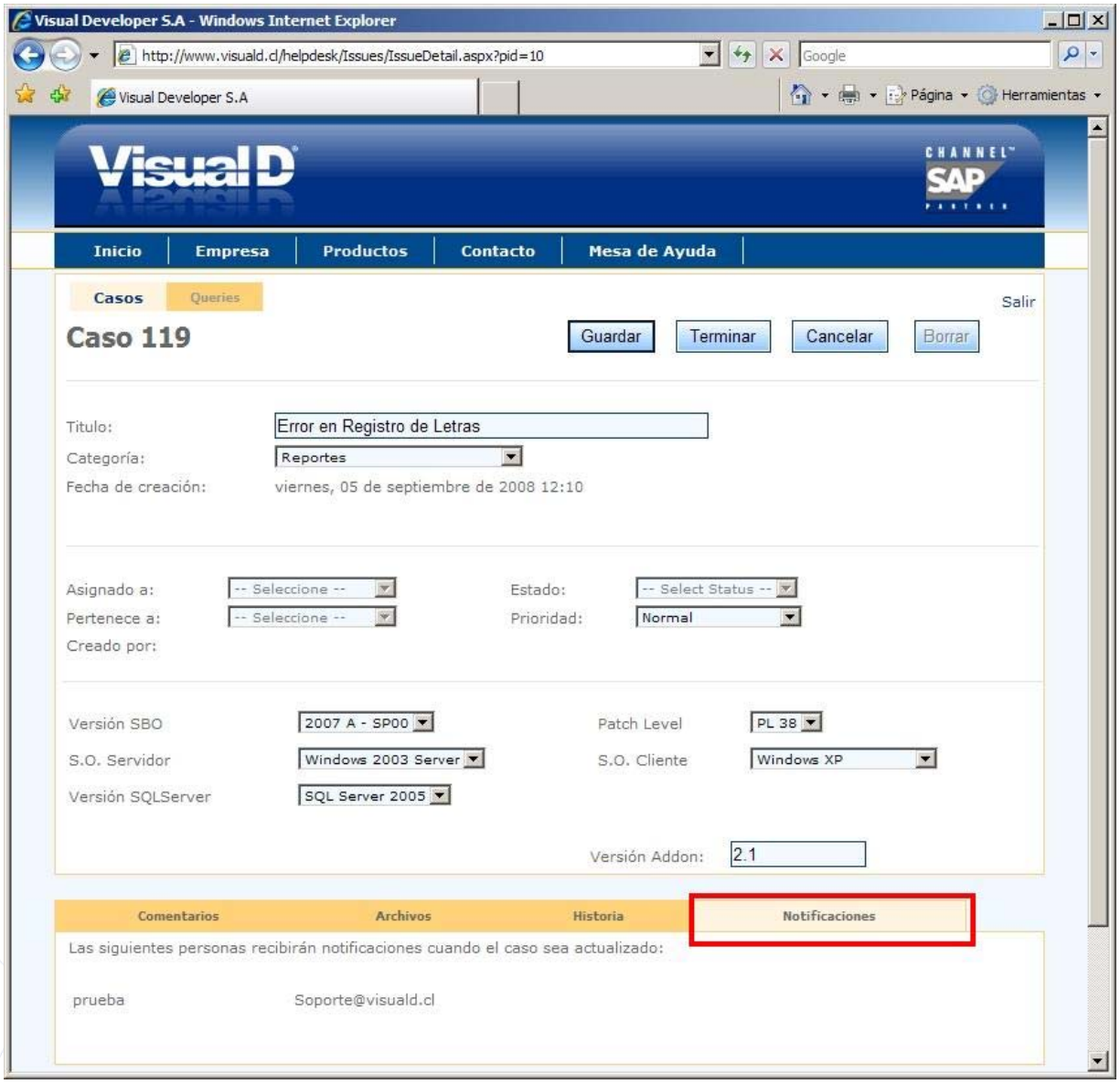
- **HISTORIA**

  Seleccionar el tab. “Historia”; en esta opción se puede visualizar el log del mensaje.



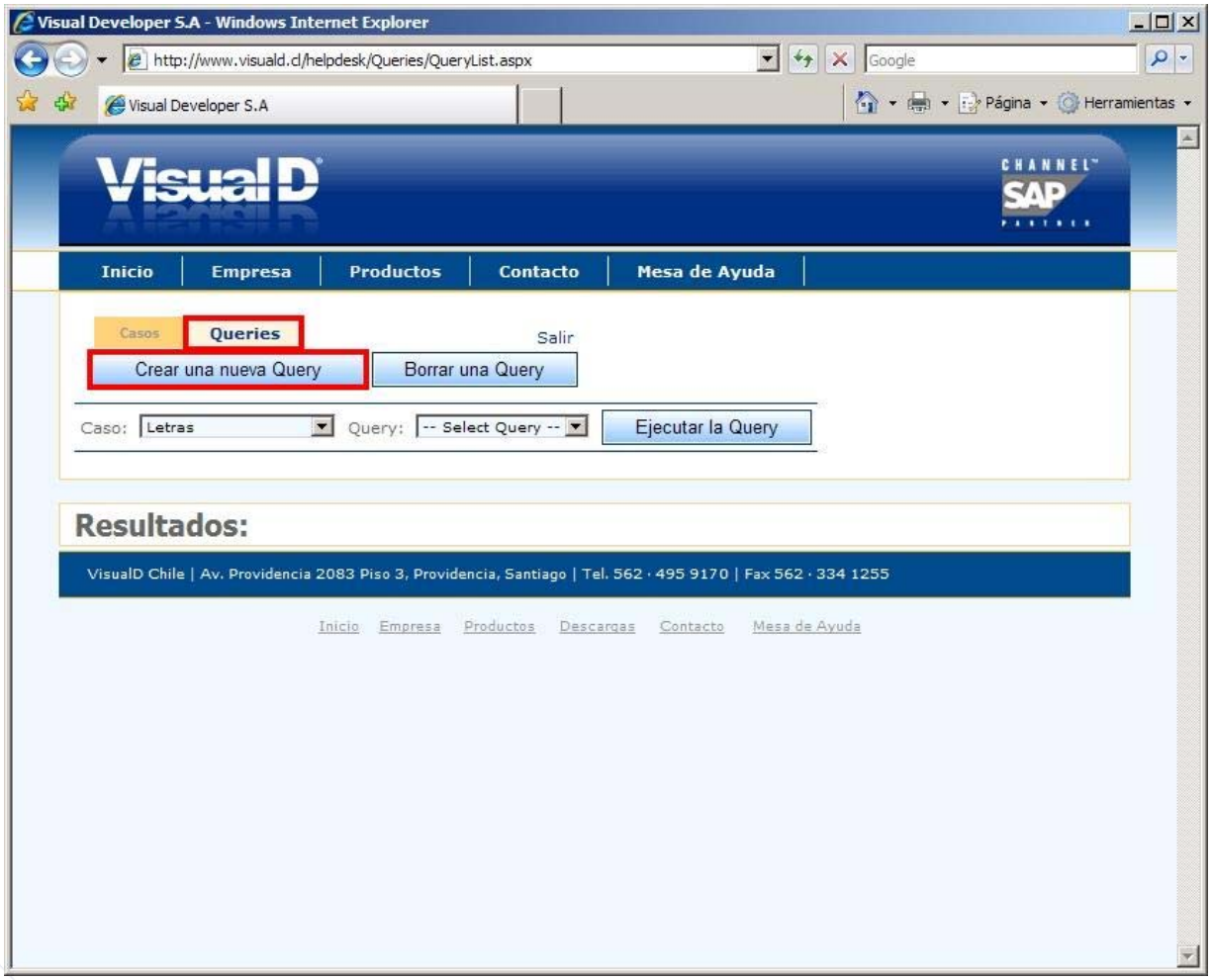
- **NOTIFICACIONES**

Seleccionar el tab. “Notificaciones”; en esta opción se pueden visualizar las personas que recibirán una notificación de actualización del mensaje.

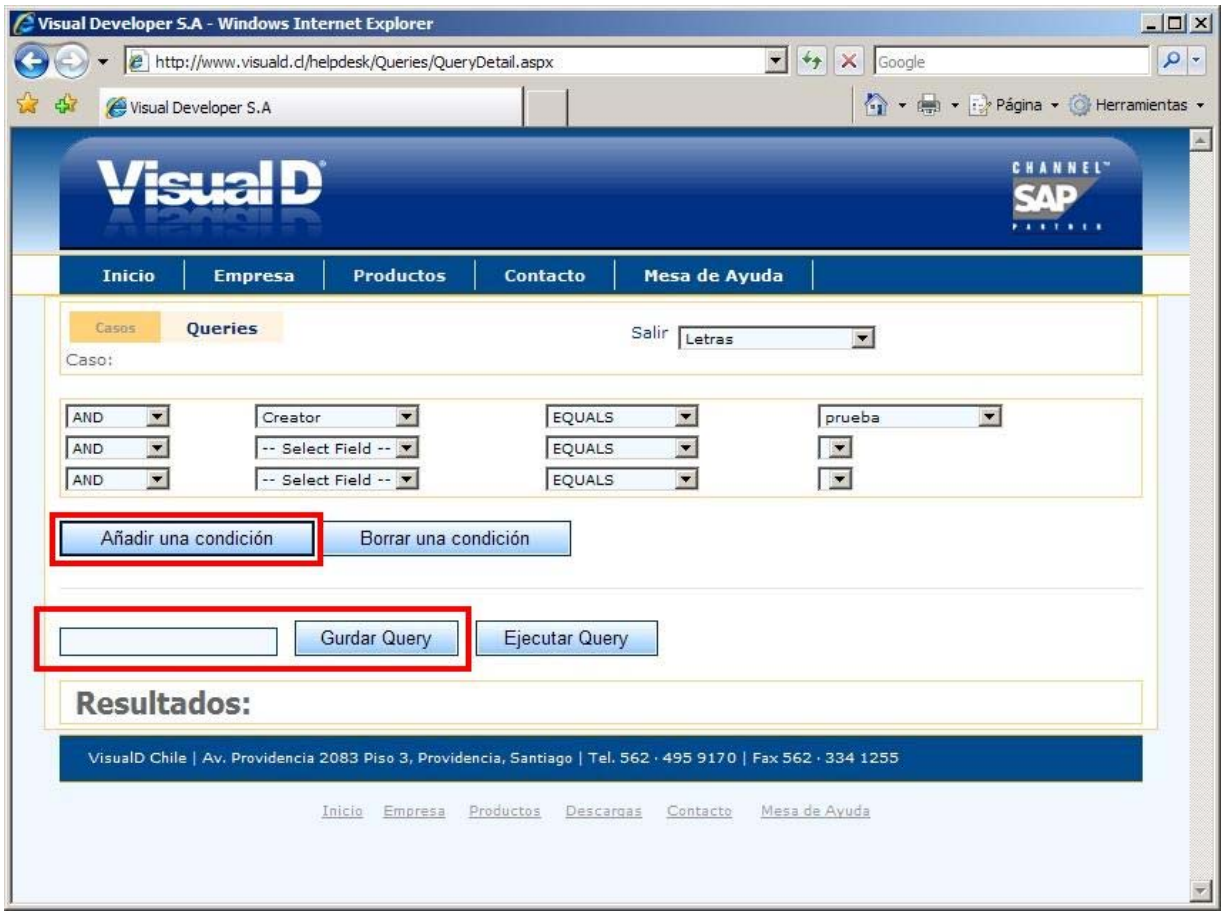


QUERIES

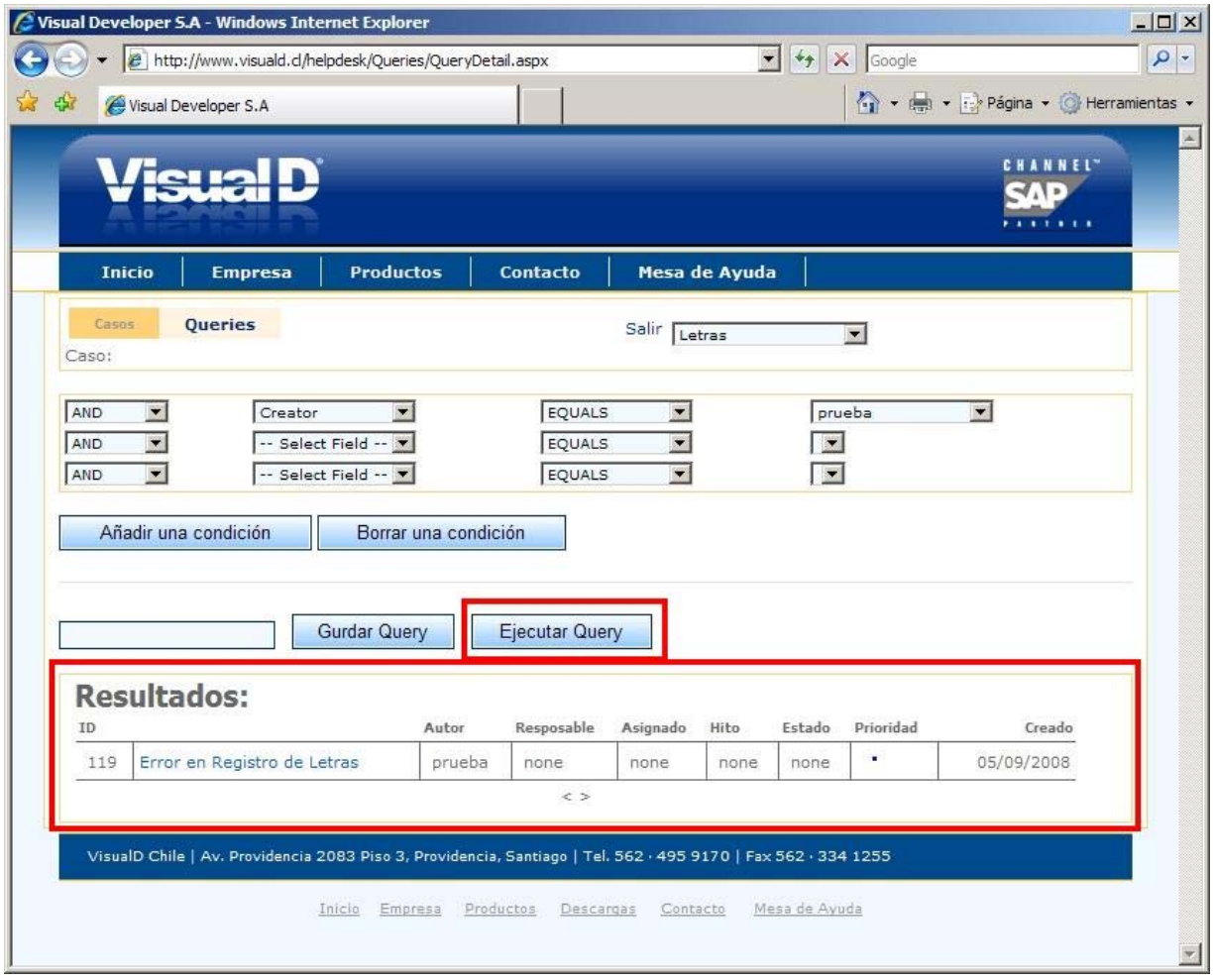
Para crear un nuevo Query, seleccionar el tab. “Queries”, y luego hacer clic en el botón “Crear una Nueva Query”.



En la siguiente pantalla ingresar los valores que se quiera consultar, luego hacer clic en el botón “Añadir una Condición” para agregarlo. Si se desea guardar la consulta se tiene que ingresar en el recuadro de la parte inferior el nombre de la consulta, y luego hacer clic en el botón “Guardar Query”.

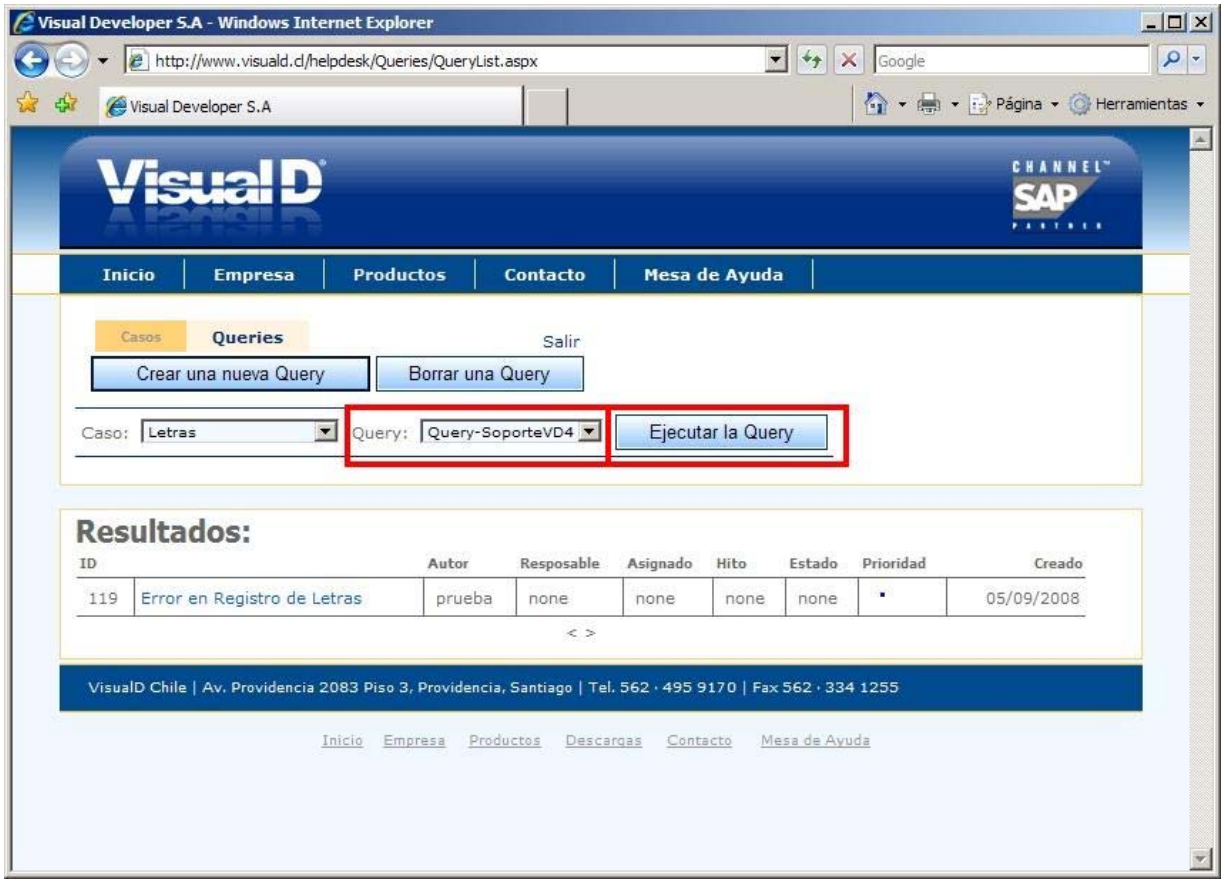


Si se desea ejecutar el Query, debe hacer clic en el botón “Ejecutar Query”; en la parte inferior se mostrará el resultado del Query generado.



Desde la pantalla inicial de Queries se puede ejecutar un Query previamente grabado. En el campo Query, se debe seleccionar desde el combo box, el Query que se desea ejecutar, luego hacer clic en el botón “Ejecutar Query” y los resultados se mostrarán en la parte inferior del título “Resultados”.

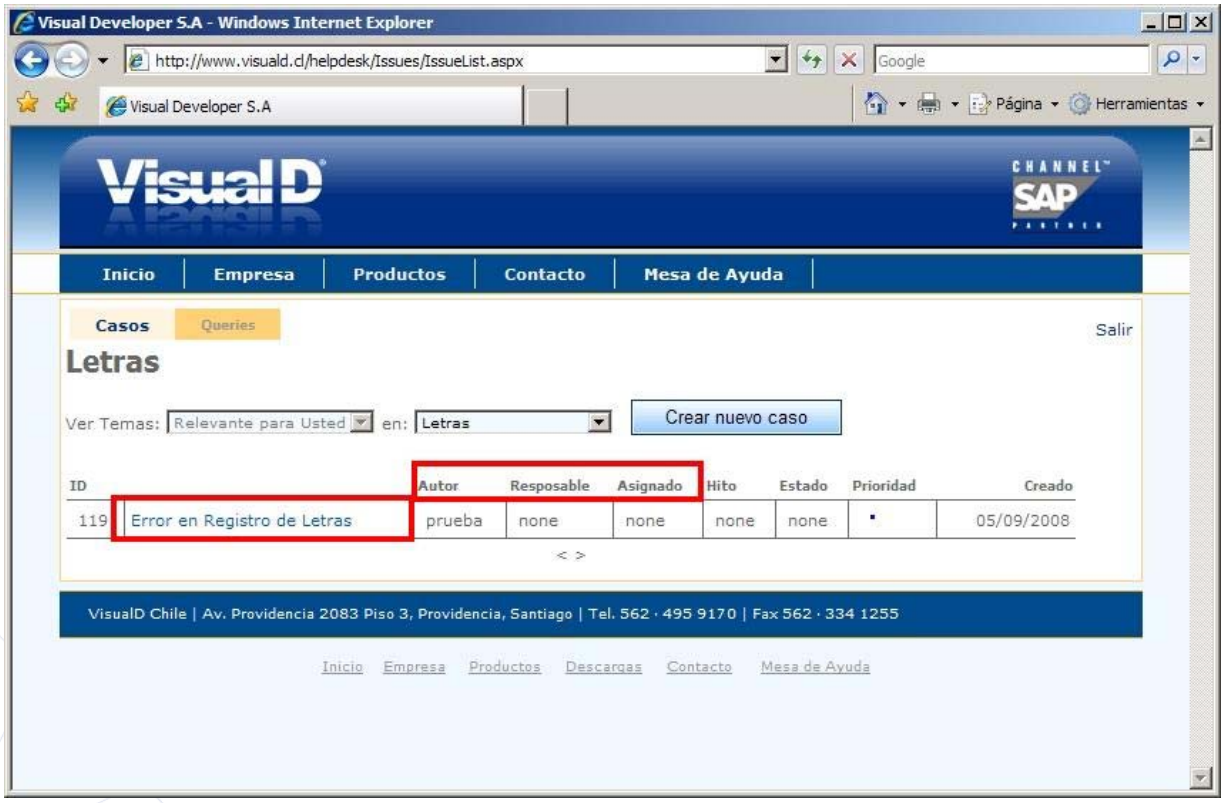
La lista se puede ordenar haciendo clic en el título de la columna.



SEGUIMIENTO A LOS PROBLEMAS

Puede hacer seguimiento a los problemas que han sido creados en el Portal de Mesa de Ayuda. Para realizar el seguimiento, debe ingresar al Portal con el Nombre de Usuario y Contraseña, como se indica en el ítem III. Al entrar se desplegarán todos los casos que se hayan creado bajo el correspondiente usuario. Acceda al problema que desea revisar haciendo clic sobre el título del mismo y podrá ver en pantalla el estado y avance del caso.

Es importante mencionar, que al realizar cualquier modificación a través del portal, ya sea agregando un comentario, agregando un archivo adjunto o simplemente al crear un nuevo caso, se notificará a través de un correo electrónico indicando que el "Caso ha sido Actualizado", al Autor, al Responsable y al Consultor que tiene Asignado el Caso.



ESTADO DE LOS CASOS

El Portal Mesa de Ayuda maneja diferentes Estados para clasificar los casos. Esto es importante para los Clientes, ya pueden ver el estado de avance de sus casos.

Los Estados, se describen a continuación:

Status	Image
1- Creado	
2- Asignado	
3- En proceso	
4- En espera	
5- Resuelto	

1. **Creado:** Es cuando el Cliente crea un nuevo caso y este es recepcionado en nuestro Portal.
2. **Asignado:** Es cuando el caso se asigna a un consultor, según disponibilidad. El caso en este estado solo ha sido asignado; el consultor toma nota de la existencia del caso.
3. **En Proceso:** Los casos pasan a este estado cuando el consultor asignado, comienza con la revisión, evaluación, etc. del problema planteado. También es utilizado cuando se solicita información anexa a la presentada en el portal.
4. **En Espera:** Este estado quiere decir, que se ha enviado una solución al caso, por lo tanto, se encuentra “En Espera” de los comentarios del Cliente, es decir, se esperan comentarios sobre si la solución enviada fue efectiva o no.
5. **Resuelto:** Quiere decir que el caso ha sido resuelto y cerrado.

Nota: Los casos que se encuentran en el estado “En Espera”, y que no tienen respuesta por parte del cliente en mas de 15 días, se darán por resueltos y serán cerrados.

Se dará aviso de cierre antes del vencimiento, a través de correo electrónico.